

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGECORAN LOGAM DI POLMAN BANDUNG

**HARDI
1111191005**

Penelitian ini dilakukan dengan adanya fenomena naik turunnya penjualan pada 5 tahun terakhir dan masih adanya keluhan pelanggan terhadap produk pengecoran logam sebagai subyek penelitian. Oleh karena itu penulis mengaitkan sebagai pentingnya kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan sebagai hal yang menarik untuk diteliti. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan produk pengecoran logam baik secara parsial maupun simultan. Dimana variabel independent dalam penelitian ini yaitu kualitas produk dan harga sedangkan variabel dependen adalah loyalitas pelanggan. Penelitian ini dilakukan pada produk pengecoran logam Politeknik Manufaktur Bandung. Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian deskriptif dan verifikatif, Adapun sumber data yang digunakan adalah data Polman Bandung. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan produk pengecoran logam Polman dengan jumlah sampel 98 responden. Perhitungan sampel menggunakan sampel random dengan rumus slovin. Alat analisis yang digunakan adalah analisis linier berganda, Koefisien Korelasi, Koefisien Determinasi, dan uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian analisis Koefisien Determinasi besarnya pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 31,76% sedangkan sisanya sebesar 68,24% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil uji t secara parsial kualitas produk dan harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan. Berdasarkan uji F secara simultan kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci Kualitas Harga Loyalitas

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY AND PRICES ON METAL CASTING CUSTOMER LOYALTY IN POLMAN BANDUNG

HARDI

1111191005

This research was conducted with the phenomenon of ups and downs in sales in the last 5 years and there are still customer complaints regarding metal casting products as research subjects. Therefore, the author discusses the importance of product quality and price on customer loyalty as an interesting thing to research. The aim of this research is to determine, describe and analyze the influence of product quality and price on customer loyalty for metal casting products, both partially and simultaneously. Where the independent variables in this research are product quality and price, while the dependent variable is customer loyalty. This research was carried out on Bandung Manufacturing Polytechnic metal casting products. The research method used in this research is a quantitative method with a descriptive and verification research approach, while the data source used is Polman Bandung data. The population in this research is customers of Polman metal casting products with a sample size of 98 respondents. Sample calculations use random samples with the Slovin formula. The analytical tools used are multiple linear analysis, correlation coefficient, coefficient of determination, and hypothesis testing. Based on the analysis results of the coefficient of determination, the magnitude of the influence of product quality and price on customer loyalty is 31.76%, while the remaining 68.24% is influenced by other factors not included in this research. Based on the partial t test results, product quality and price have a positive influence on customer loyalty. Based on the F test, product quality and price simultaneously have a significant effect on customer loyalty

Keywords Quality Price Loyalty